

# ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LOS EMPRESARIOS HOTELEROS DE ACAPULCO SOBRE EL CUIDADO DEL AGUA DENTRO DE SUS INSTALACIONES 2016

*Guadalupe Olivia Ortega Ramírez<sup>1</sup>*

*Delfino Daniel Ortiz Guzmán<sup>2</sup>*

*Juan José Dimas Mojarro<sup>3</sup>*

## RESUMEN

Este trabajo cuestiona las acciones que implementan los empresarios hoteleros del puerto de Acapulco para el cuidado del agua dentro de sus instalaciones, proponiéndose 1. Analizar su nivel de cultura en materia ambiental, y 2. Ofrecerles una propuesta que les ayude al ahorro del líquido vital en sus empresas; esto fue a través de las investigaciones que se hicieron en los hoteles del puerto, aplicándose una encuesta en el sector mencionado, para que con los resultados se estructurara el análisis del primer objetivo, y para finalizar, se trabajó en una búsqueda de datos relevantes que permitieron conocer lo que pagan por consumo de agua al mes, dando como resultado la cantidad de 4,842,676.00 M/N. y que al multiplicarse por 12 (meses) da un total de 58,112,112.00 aproximadamente al año, mencionando que en un 60% desconocen la cantidad de metros cúbicos que consumen de agua, quedando claro que existe un enorme descuido del uso del agua, y por eso nos planteamos la pregunta ¿cuáles son esas estrategias sustentables que han realizado los hoteleros del puerto de Acapulco para el cuidado del agua? y que solo para referencia se indagó que se ha hecho en otro sitio. Y con ello,

---

<sup>1</sup> Universidad Autónoma de Guerrero, Unidad Académica de Turismo, Maestría en Gestión Sustentable del Turismo, olivin\_03@yahoo.com.mx

<sup>2</sup> Universidad Autónoma de Guerrero, Unidad Académica de Turismo, Maestría en Gestión Sustentable del Turismo, ortizg1212@hotmail.com

<sup>3</sup> Universidad Autónoma de Guerrero, Unidad Académica de Turismo, Maestría en Gestión Sustentable del Turismo, juan\_dimas\_m@yahoo.com.mx

diseñar una propuesta viable y sustentable, que les sirva a los hoteleros de Acapulco a cuidar el agua, a ser responsables con los recursos naturales, y al mismo tiempo, pueda generarles un ahorro económico reembolsable en sus empresas.

**PALABRAS CLAVES:** Sector hotelero, Cuidado del agua, Sustentabilidad

## **INTRODUCCIÓN**

A raíz del desabasto de agua que se está viviendo en el planeta, surge la preocupación por buscar soluciones que ayuden a mermar dicho agotamiento del líquido, y que a la vez, se realicen acciones o medidas para reinvertir los daños ocasionados por el despilfarro del agua, sin embargo, no todos tienen esta preocupación, aún se observa como en varias partes del mundo, a pesar de que ya casi no tienen Agua, como es el caso de Brasil, siguen sin tomar decisiones pertinentes que les ayuden a resarcir los estragos que viven por la escases que tienen actualmente. Una de las razones que impulsa a realizar esta investigación, es precisamente la despreocupación mencionada, además, el ver que no se ejercern medidas propicias para el cuidado de tan apreciado recurso natural, México pondrá en riesgo, más de lo que ya está, el no contar con agua para abastecer a todos los mexicanos. Sin dejar de lado, que es responsabilidad de todos los ciudadanos cuidarla.

Se debe recordar que hay más de 600 millones de personas en el mundo sin acceso al agua potable. Y que cada día mueren alrededor de 3900 niños por agua sucia. (OMS, 2016). Razón por la que se ha creado el Programa Decenio Internacional para la Acción “El agua fuente de Vida 2005-2015”, el cual tiene por objetivo promover los esfuerzos para cumplir con los compromisos internacionales adquiridos en materia de agua y saneamiento para 2015.

Según el Informe de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de los recursos hídricos en el mundo, en el 2050, al menos una de cada cuatro personas vivirá en un país con escasez crónica o recurrente de agua. Dicha organización han contribuido a los objetivos de la Declaración del Milenio del Plan de Implementación de Johannesburgo de la Cumbre de Desarrollo Sostenible y de la Agenda 21.

La Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua el 28 de julio del 2010, con la idea de que los gobiernos redoblen esfuerzos debido a que se tienen que enfrentar retos grandes dentro de la urbes sobrepobladas, como lo son ciudades en las que se concentran masas migratorias de personas que buscan mejorar sus estándares de vida, sin embargo, este tipo de situaciones son las que generan que se tenga que desafiar en materia de agua a la sostenibilidad de los asentamientos urbanos: la falta de acceso a agua saludable, y el aumento de desastres relacionados con el agua como inundaciones y sequías. Lo anterior conlleva enormes secuelas para la salud y el bienestar humano, el crecimiento económico, el desarrollo, la seguridad, y el medio ambiente.

Para la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio resulta crucial la transición hacia una “economía verde”, una economía que no solo mejore el bienestar de las personas y reduzca las desigualdades sino que también disminuya los riesgos medioambientales y las escaseces ecológicas (ONU, 2015).

El agua es prioridad para el desarrollo sostenible de cualquier comunidad, pues le resulta fundamental para su desarrollo socio-económico, El agua es un elemento determinante en el desarrollo económico y social y también, cumple la función primordial de mantener la integridad del entorno natural. Por eso, el agua es solo uno de los recursos naturales vitales y resulta exigente que los temas del agua no sean tratados de forma aislada.

Unas de las cuestiones que también tienen relevancia en la integridad del entorno natural,, es ese sector que sin duda juega un papel importante de la misma integración socio-económica de una región, y es el sector empresarial, la fuerza del capital, quienes hasta la fecha por sus intereses monetarios, son uno de los actores destructores masivos de los recursos naturales, lo cual nos mueve precisamente a introducirnos a realizarnos varias preguntas y una de ellas es ¿cuál es el nivel de responsabilidad del sector empresario con la integridad del entorno natural, pues no es sencillo responder, pues si lo vemos con cautela argumentamos lo siguiente:

Uno de las formas de cuidar el agua, desde la óptica de la sociedad, es con el ahorro de la misma, lavar los trastes, el carro con una cubeta, etc. Recomendaciones sencillas que pueden hacerse en casa, pero desde el aspecto del sector empresarial, la pregunta que nos hacemos es:

¿Qué están haciendo los empresarios para cuidar el agua que usan en sus instalaciones?  
¿Cuáles son las estrategias sustentables que realizan para **no** despilfarrar el recurso natural?  
¿Qué tipo de tecnología implementan para el cuidado del líquido? Como estudiosos del turismo, nos hemos evocado a investigar en el sector hotelero del puerto de Acapulco dicha situación, por lo que se busca, analizar las acciones realizadas por los hoteleros de la categoría de 4 estrellas hasta la de gran turismo del puerto, y con ello, determinar el nivel cultural que tienen éste sector, en materia ambiental para cuidar el agua dentro de sus empresas hoteleras del puerto de Acapulco, este puerto a principios del siglo XX fue comerciante, pesquero y luego se convirtió en un lugar urbano que se fue modificando por el crecimiento de la población, convirtiéndose poco después en un puerto turístico, iniciándose así el deterioro ambiental (Venezuela, 2010).

Otro autor que tiene una idea parecida a la de Venezuela es Moreno, que menciona que el turismo es considerada una actividad económicamente relevante, sin embargo, cuando su

ejercicio es improvisado y exacerbado contribuye al deterioro irreversible de los recursos naturales, amenazando así con la propia actividad y además con el resto del planeta. (2001).

Acapulco es identificado por contar con una de las bahías más reconocida a nivel mundial por los turistas. Esto le genera seguridad al ex mandatario Ruiz Massieu gobernador del estado de Guerrero, para querer reestructurar el Acapulco Diamante, mejorando su imagen urbana, y con ello captar mayor número de turistas, con mayor capacidad adquisitiva que pudieran generar un mayor ingreso de ganancias en este sector hotelero de lujo (2013).

Pero como se menciona arriba, reestructurar el quehacer de la actividad turística en el sector hotelero improvisando sin pensar más que las ganancias económicas, olvidando el cuidado de los recursos naturales, como lo es el agua, un líquido vital para la existencia del propio planeta, se tiene como resultado un sector hotelero sin responsabilidad social, ambiental, sin conocimiento de las consecuencias que se están sufriendo en el planeta por la falta de agua.

Para Sánchez en turismo la calidad es imposible de separar del concepto de sustentabilidad, el cual incluye tanto los aspectos ambientales como los económicos, sociales y culturales de los destinos (2010), esto reafirma que para poder brindar un servicio de calidad se tiene que estar pensando en el cuidado de los recursos naturales, y todo aquel empresario que ofrece un servicio y sobre todo en la actividad del turismo debe de planear estrategias sustentables que al implementarse en sus empresas, se considere en primer lugar el medio ambiente, segundo, que a través de estas mismas estrategias ya sean tecnológicas o culturales, se modifique la educación ambiental en la sociedad.

Lo anterior hace pensar en lo que dijo Gómez cuando menciona que la ciencia y la tecnología van de la mano hacia el camino del desarrollo, pero que el pobre conocimiento que se tiene

sobre el turismo en México, han sido las principales causas de que no exista un modelo de desarrollo turístico (2008).

Si a lo antecedido se le modifica en la parte que dice “modelo de desarrollo turístico, lo sustituyéramos por “modelo de desarrollo turístico sustentable” sería más adecuado para las exigencias que se tienen por todos los problemas ambientales que se están enfrentando alrededor del mundo, es decir; ya se requiere pensar siempre en la sustentabilidad, en la calidad como lo mencionan autores arriba, en donde señalan que para que se dé la calidad debe de existir la sustentabilidad, y para que se hable de un modelo de desarrollo turístico que satisfaga las necesidades de los turistas debe de hablarse entonces de un desarrollo turístico sustentable, que coadyuve al cuidado de la naturaleza y contribuya a la disminución de los impactos negativos en el medio ambiente, por lo tanto; permeando la sustentabilidad en un modelo de desarrollo turístico debe ser siempre toda meta en un destino con vocación turística.

En otro estudio que se hizo en Brasil, por el investigador Fernandes se habla acerca del desempeño de prácticas ambientales en este sector, en el cual menciona que el turismo y la hotelería son segmentos que bien planeados pueden ayudar a mitigar el impacto ambiental y mejorar también los niveles de desempeño organizacional. No obstante, también pueden generar una sobrecarga en el ambiente natural al enviar turistas poco responsables a los destinos y hoteles que aún no poseen planes para trabajar de forma más sustentable (2013). En sus resultados demostró que los medios de hospedaje que poseen más prácticas ambientales tienden a poseer mejores desempeños organizacionales.

Tomando en cuenta la investigación arriba mencionada, se puede establecer que la práctica de acciones que contribuyan a cuidar el medio ambiente o en este caso los recursos naturales como lo es el agua, en el sector hotelero, les acarrea el desempeñarse organizacionalmente

con mayor eficiencia, es decir; que se tiene implícita la sustentabilidad si se mira desde la cuestión ambiental, pues al cuidar los recursos naturales también están cuidando su economía, y por ende, educando a los turistas que gustan de estos servicios para sus descaso mientras visitan el destino.

Estos lugares turísticos como Acapulco ofrecen servicios de hospedaje en las zonas más visitadas y de acuerdo a la categoría que se investiga en este estudio, estos hoteles se suponen que deben ofrecer un servicio de calidad, sin embargo, si retomamos lo mencionado arriba, de que calidad va de la mano con la sustentabilidad, se puede pensar que deben tomar se medidas tales como cisternas, cambios en las rutinas de los sectores operativos (lavandería, restaurante), sensores de presencia en las áreas públicas y las habitaciones, reutilización de la ropa de blanco por parte de los huéspedes que se hospedan más de un día, reutilización del agua de lluvia para las descargas de los baños y el jardín, como lo dice Chan (2005) citado por Fernandes, para tres cosas: 1. Cuidar el medio ambiente, 2. Ofrecer un mejor servicio an los turistas, y 3. pueden ayudar a reducir los costos y diferenciar el producto ofrecido a los huéspedes.

Por ello en eta investigación se plasma el interés por que se investigue exactamente cuáles son esas actividades ambientales que realizan los hoteleros de la categoría cuatro estrellas y de Gran Turismo en la zona Dorada y Diamante del puerto de Acapulco para cuidar el agua y contribuir al cuidado del medio ambiente, preservando así con la cultura de convivir con la naturaleza. y para lograrlo se realizaron las siguientes actividades investigativas haciendo uso del método científico.

## **METODOLOGÍA QUE SE SIGUIÓ:**

Esta investigación que se realizó fue de tipo exploratorio–descriptivo, prospectiva y transversal, ya que de acuerdo a Hernández Sampieri, et al. (1999:186) se recolectaron datos en torno a las variables o categorías en un solo momento, y en tiempo único. Los resultados que se obtuvieron, fueron interpretados sin sesgar la información obtenida, aquí la inferencia del investigador es nula, por lo que el estudio aparece como observacional. El enfoque es de corte cualitativo, pues solo se buscó hacer una análisis situacional, Salkind (1997). La escala que se utilizó es nominal.

## **PROCEDIMIENTO PARA LA RECOGIDA DE DATOS:**

La técnica utilizada para la recogida de información, fue la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario, el cual contó con opciones de respuesta nominal. El cuestionario fue estructurado a partir de una sola dimensión como fue el caso del cuidado del medio ambiente, a través del ahorro del agua. Estructurándose con 7 reactivos, conteniendo las siguientes preguntas o subíndices: ¿Cuentan con planta tratadora? o con otro tipo de sistema; ¿Con lo que cuentan, les sirve para ahorrar agua? ¿Cuánto pagan dependencia que les suministra el líquido? La elaboración del instrumento que recogió esas opiniones, atravesó por un proceso sistemático, que dio inicio con el piloteo que se llevó a cabo de manera no probabilística, para después recurrir a un estadístico que le diera confiabilidad y validez.

## **NIVEL DE REPRESENTATIVIDAD:**

La hotelería de Acapulco, se localiza en 4 segmentos territoriales (zona tradicional, dorada, diamante, y pie de la cuesta), La zona que se propuso fue la zona Dorada y Diamante por ser las que más turistas reciben, y además, se decidió realizarse un censo debido a que es una población de 42 hoteles, es decir; se aplicaron 42 cuestionarios,



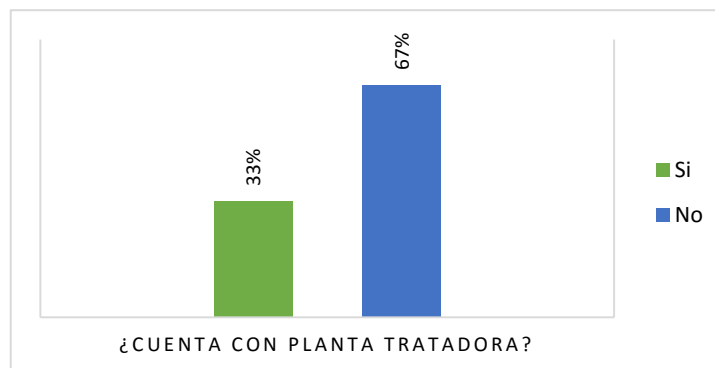
## DELIMITACIÓN TERRITORIAL:

Esta investigación sólo se aplicó en el puerto de Acapulco, Guerrero, México. Y exclusivamente se seleccionó a los gerentes de los hoteles de la categoría 4 estrellas Y a la de Gran Turismo, específicamente en la zona Dorada y Diamante con un sólo hotel en la zona Tradicional, integrando así la población objetivo.

## RESULTADOS

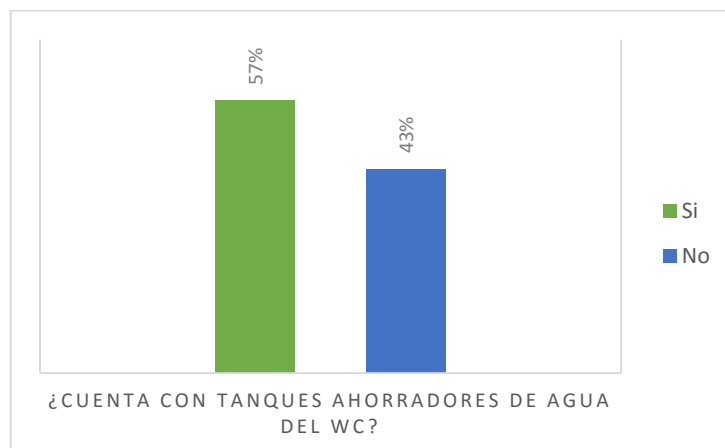
Esta investigación que se realizó en el sector hotelero de la zona Dorada y Diamante del puerto de Acapulco 2016 con el objetivo de investigar cuáles son la estrategias que realiza dicho sector para el cuidado del agua muestra los siguientes resultados.

**TABLA 1 ¿Cuentan con planta tratadora de agua?**



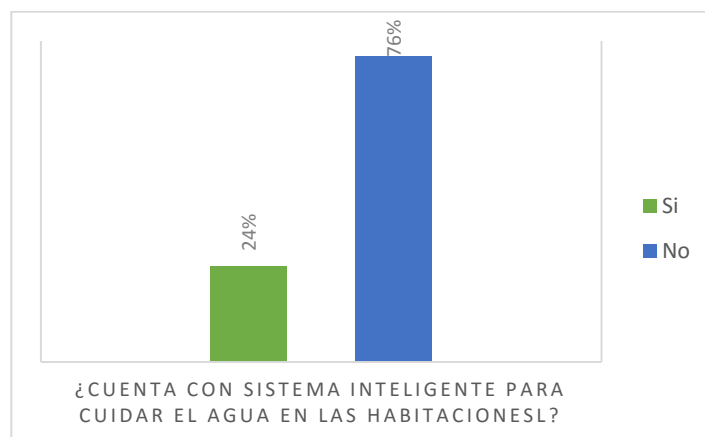
En un porcentaje considerable, los hoteleros de las categorías de 4 a Gran Turismo de Acapulco, respondieron en un 67% que sí cuentan con una planta tratadora de agua, sin embargo, en su mayoría dicen que no la usan por el excesivo desgaste de ésta, y por el alto costo que significa repararla. Al analizar ésta gráfica, a simple vista se podría pensar que las acciones realizadas para el tratamiento del agua en este sector son ahorradoras, sin embargo, con lo que no se contaba es que tuvieran problemas de costos económicos por el uso de ésta.

**TABLA 2 ¿Cuenta con tanques del WC ahorradores de agua?**



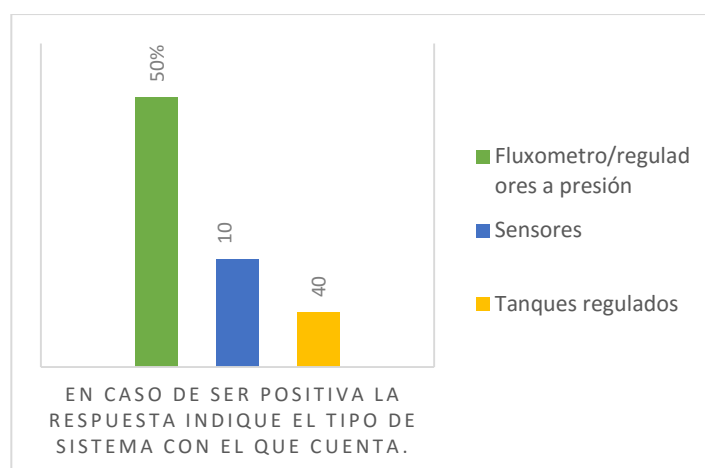
En la tabla 2, se observa que en un 57 % los hoteles cuentan con el sistema de ahorro en los tanques del WC, mientras que el resto dice que no cuentan con este sistema, por lo que se afirma que los empresarios en un 43 % no invierten en cambiar dichos tanques, a pesar de que les pudiera generar un ahorro económico en el pago del suministro del líquido. Lo anterior también permite decir que los empresarios de éste sector, no han considerado que al ahorrar el agua les estaría favoreciendo, pues el contribuir con el cuidado del líquido vital, también estarían beneficiándose ellos, sin embargo, dejan claro, que un 43% de estos hoteleros, no son responsables al menos con implementar esta propuesta para el ahorro del agua dentro de sus instalaciones.

**TABLA 3 ¿Cuenta con sistema inteligente para cuidar el agua en las habitaciones?**



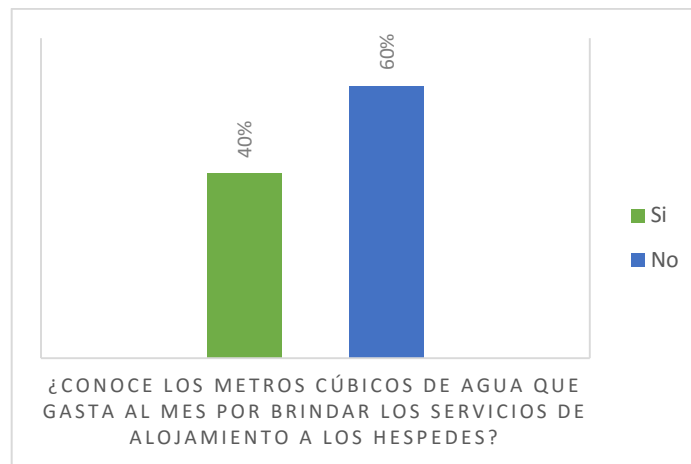
En cuanto a si usan un sistema inteligente en los lavamanos para cuidar el agua, el 76 % contestó que no, mientras que el resto dijo que si, este gráfico, demuestra que en un porcentaje muy alto los empresarios no han considerado implementar un sistema inteligente para el ahorro del agua dentro de las habitaciones, situación que pone entre dicho, su conciencia ambiental, su educación ambiental, y su responsabilidad social, y además, el conocimiento del ahorro en sus costos económicos.

**TABLA 4 ¿En caso de ser positiva la respuesta 3, indique que tipo de sistema inteligente implementa?**



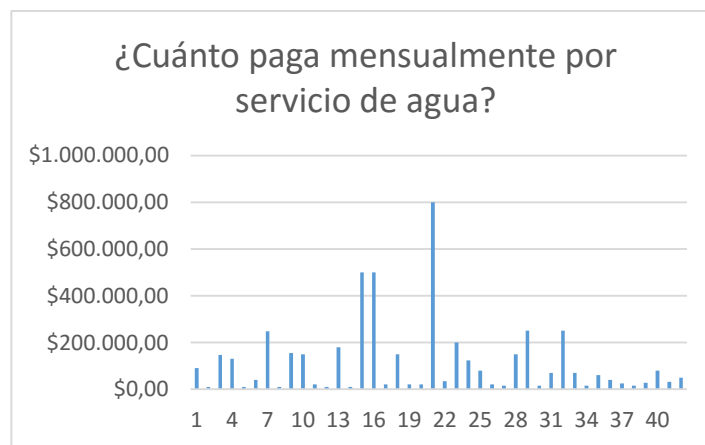
Del 24 % que respondió que si utilizan un sistema inteligente para el ahorro del agua dentro de las habitaciones, el 10 % dijo usar el sistema de sensores, mientras que el 50 % dijo usar fluxómetro, y el resto tanques reguladores

**TABLA 5 ¿Conoce los metros cúbicos de agua que gasta al mes dentro de su empresa?**



En cuanto si los empresarios conocen la cantidad de metros cúbicos que consumen de agua, respondieron en un 60 % que desconocen dicho dato, por lo que se puede decir, que pagan el suministro de agua a la dependencia sin el conocimiento de la cantidad en metros cúbicos, queda claro que existe un descuido de el uso del agua dentro de sus instalaciones.

**TABLA 6 ¿Cuánto paga mensualmente por el suministro del agua que utiliza en su hotel para brindar el servicio a los turista?**



TOTAL = 4, 842,676.00

En este gráfico, se muestra de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, que los empresarios del sector hotelero de las categorías arriba mencionadas del puerto de Acapulco, éstos pagan por consumo de agua al mes, la cantidad de 4, 842,676.00 M/N. Y que al multiplicarse por 12 (meses) da un total de 58,112,112.00 aproximadamente al año, cantidad desorbitante que se paga por el descuido del uso del liquido vital, que es el agua.

## **CONCLUSIONES**

El agua, recurso natural que se está agotando, y que debe de dársele un uso más racionado, y que para eso, algunos sectores como el empresarial, debe de preocuparse por implementar estrategias sustentables que les permita ahorrar el agua, contribuir con el cuidado de los recursos naturales, debe ser más responsable con la naturaleza, y por ende, con la sociedad, demostrando una cultura ambiental y una responsabilidad con su entorno.

1. El nivel de cultura en materia ambiental de los empresarios hoteleros del puerto de Acapulco con referente a las estrategias sustentables que realizan para el ahorro del agua dentro de sus instalaciones no están acorde a las exigencias que en estos tiempos se requiere para ir de la mano con el cuidado del medio ambiente, pues de acuerdo a los resultados, en un promedio relativamente alto, se comprobó que en el caso de aquellos que dijeron usar planta tratadora para el agua, éstos no le daban el uso adecuado por los altos costos de la misma.
2. Sin embargo, cuando se les preguntó acerca del uso de tanques ahorradores en los WC, estos respondieron en un porcentaje aceptable que si implementaban dicha estrategia, lo cual al menos, los hoteleros en este punto han hecho el esfuerzo por no desperdiciar irracionalmente el agua dentro de sus instalaciones.

3. Pero no así, es en el caso de implementar un sistema inteligente que les permita el ahorro del agua en sus lavamanos, ya que un porcentaje elevado respondió no llevar a cabo el uso de algún sistema para dicho ahorro. Lo que permite afirmar que no están interesados en cuidar racionalmente el líquido dentro de sus empresas, y que no cumplen con las exigencias de ser responsables con el medio ambiente y con la sociedad.
4. Y otro punto muy importante que se investigó, fue acerca del conocimiento que tienen los empresarios sobre la cantidad en metros cúbicos de agua que usan para brindar el servicio de hospedaje, a lo que respondieron desconocer dicho dato en un porcentaje que está por arriba de la mitad del total de los encuestados. Esto deja claro la falta de interés que tiene por saber cuanto gastan y cuánto pagan por suministro de agua, lo que permite afirmar que, no están conscientes de la importancia que tiene el cuidar los recursos naturales como lo es el agua, y que les hace falta implementar estrategias sustentables que les ayuden a gastar menos este líquido para el bien del planeta y de las futuras generaciones
5. Y por último, la millonaria suma que pagan por el consumo del agua en sus instalaciones es de 58, 112,112.00 M/N anualmente, lo que nos lleva a la conclusión de que a parte de que desconocen la cantidad que usan de agua, también desconocen su pérdida económica, pues se asegura que lo anterior los pondría a reflexionar acerca de lo que están accionando para cuidar el medio ambiente, para ser más responsable con la sociedad, y para el ahorro en su economía.

Lo anterior ayuda a reconocer que en el sector hotelero del puerto de Acapulco hace falta llevar a cabo una serie de estrategias sustentables que le permitan brindar un mejor servicio a los turistas y a la vez contribuir con el cuidado del medio ambiente.

Considerando los objetivos de esta investigación que es analizar el nivel de cultura en materia ambiental de los hoteleros del puerto de Acapulco, y 2. Ofrecerles una propuesta que les ayude al ahorro del líquido vital en sus empresas, se plantea lo siguiente que les permita tres cosas:

## **PROPUESTA**

1. Generarles conciencia ambiental, para lo siguiente:
  - Consumir menos agua dentro de sus empresas.
  - Cuidar el recurso natural.  
Preservar los recursos de las próximas generaciones.
  - Demostrar educación ambiental
  -
2. Tener responsabilidad social lo cual aportaría:
  - Empatía con la ciudadanía.
  - Con el sector público y académico.
  - Y una imagen ante el planeta como sector comprometido con el medio ambiente y con la sociedad.
3. Lograr un ahorro en su economía, lo que les aportaría a corto y mediano plazo un crecimiento económico, y que éste a la vez les conceda adquirir tecnología verde, además, que les sirva para continuar en el proceso del cuidado del agua, y también invertir en la apertura de otras empresas, que sin duda, tendrían la misma política

ambiental que les de la línea de continuar, con el compromiso social responsable, que les sirva para contribuir a la preservación de los recursos naturales de las próximas descendencias humanas.

Para logra lo anterior se les sugiere a los empresarios, adquirir una planta tratadora que les sirva para reciclar el agua más económicamente o bien implementar un sistema más sofisticado para el ahorro de ésta. Se considera que este podría ser un aliciente para que los empresarios reflexionen acerca de las pérdidas que tienen por falta de conciencia ambiental, apatía, y desconocimiento del tema. Por eso, después de lo realizado en este estudio, se puede ayudar a disminuir esta problemática que se vive actualmente con los empresarios del sector hotelero del puerto de Acapulco. Esperando así, desde este compromiso académico aportar el esfuerzo de la ciencia, para mejorar la calidad de vida de los Acapulqueños,

Pero asimismo, mejorar las estrategias que implementan los empresarios para contribuir al cuidado de los recursos naturales de Acapulco, y sobre todo, cuidando sus finanzas que también son importantes, pues a partir de contar con unas finanzas sanas, se puede establecer un panorama en el que se dé un incremento en la tasa de empleo, y cuando se incrementa la generación de oportunidades, también se incrementa la posibilidad de contar con una mayor calidad de vida para los ciudadanos, que de ser así, se puede alcanzar con ello, un desarrollo regional en un destino turístico como lo es el puerto de Acapulco o en otra comunidad, lo importante es que a partir del buen uso sustentable de los recursos naturales en cualquier sector ya sea público o privado, se establezcan las bases para detonar el desarrollo regional en las sociedades.



## BIBLIOGRAFÍA

**Asamblea General** (2010), *Declaración del Milenio del Plan de Implementación de la Cumbre de Desarrollo Sostenible y de la Agenda 21* Naciones Unidas, Johannesburgo.

**García, J.** (2009) *Calculo de la energía solar* Belisco ediciones, México.

**Hernández, R.** (2010) *Metodología de la investigación* Mc. Graw-Hill. México.

**Méndez J.** (2007) *Energía solar fotovoltaica* 5º edición, FC Editorial, España. Morelos, Crim-UNAM.

**Ortega, G.** (2015) 20º *Encuentro Nacional sobre Desarrollo Regional* México- Cuernavaca.

**Salkind, J.** (1998) *Métodos de investigación* Prentice Hall. México.

**Vargas, E.** (2015) *Responsabilidad social empresarial y gestión ambiental en el sector hotelero* UAEM, México

**Valenzuela, E;** A. Coll-Hunrrado (2010) *La construcción y evolución del espacio turístico de Acapulco (México)* 24 de junio del 2016

<http://www.ucm.es/BUCM/revistas/portal/modulos.php?name=Revistas2&id=AGUC>

**Moreno, M;** (2001) *Sustentabilidad Socio Ambiental de la Actividad Turística Receptora. Reflexiones y Alternativas* Ciencias económicas, Universidad de los Andes.

<http://www.saber.ula.ve/revistaeconomia>

**Nava, M;** (2013) *El sueño Diamante de Alemán terminó en barrida popular: ¿Acapulco del siglo XXI?* Editorial Cruzada, S.A. DE C.V. <http://www.siempre.com.mx>

**Sánchez, D;** (2010) *Sistemas de indicadores de sustentabilidad turística para el desarrollo regional: una cuestión geográfica*, Instituto Panamericano de Geografía e Historia.  
<http://www.ipgh.org>.

**Gómez, S;** ((2008) *Ciencia y desarrollo turístico en México* Centro de investigaciones y estudios turísticos [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=1851-1732&nrm=iso](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_serial&pid=1851-1732&nrm=iso)

**Fernandes, R, F; Machado** (2013) *Practicas ambientales y desempeño organizacional en la hotelería: un estudio de sus relaciones en la ciudad de Porto Alegre, Brasil* Centros de Investigación y estudios Turísticos

[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=1851-1732&nrm=iso](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_serial&pid=1851-1732&nrm=iso)